



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

RESOLUÇÃO Nº 152, DE 7 DE AGOSTO DE 2019

Regulamenta, no âmbito do Poder Legislativo de Domingos Martins, a Lei Federal nº 13.460/2017 e cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Domingos Martins.

Faço saber que a Câmara Municipal de Domingos Martins aprovou, e eu, DIOGO ENDLICH, Presidente, nos termos do inciso V, do art. 23 da Lei Orgânica Municipal, promulgo a seguinte resolução:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta norma regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública municipal, no âmbito do poder legislativo do município de Domingos Martins/ES, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Domingos Martins.

Art. 2º Para fins do disposto nesta Resolução considera-se:

I – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas as políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma e regime, com vistas a avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos usuários que tenham como objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

III – reclamação: demonstração de insatisfação à prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

IV – denúncia: ato que indica prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

V – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VI – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VII – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração;

VIII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

IX – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão se posiciona sobre a manifestação, apresentando solução ou comunicando a sua impossibilidade;

X – serviços públicos: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

XI – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA DA CÂMARA

Art. 3º Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Domingos Martins, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Parágrafo único. A unidade de Ouvidoria será diretamente vinculada à autoridade máxima da Câmara.

Art. 4º A ouvidoria da Câmara terá como finalidade:

I – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
II – garantir acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

III – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e a Câmara Municipal de Domingos Martins.

Art. 5º Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de Domingos Martins:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017;

II – receber, analisar, encaminhar, responder e acompanhar as manifestações enviadas à Câmara por usuários ou outras ouvidorias;

III – receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere à avaliação da prestação de serviços públicos bem como irregularidades na gestão, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços públicos;

IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de serviços ao usuário;

V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário da Câmara;

VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

VIII – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e a Câmara, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

IX – organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

X – orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidora da Câmara Municipal;

XI – responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de interesse dos mesmos;

XII – manter sigilo, quando solicitado, sobre as informações pessoais do usuário;

XIII – definir formulários padrão a serem utilizados pela ouvidoria para recebimento das manifestações;

XIV – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

XV – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela ouvidoria;

XVI – buscar junto à administração a manutenção de sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para a ouvidoria;

XVII – sistematizar as informações disponibilizadas, consolidando e divulgando estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados;

XVIII – acompanhar as reuniões com a sociedade civil organizada e demais atividades relacionadas ao serviço;

XIX – participar das Sessões da Câmara, das audiências públicas e demais reuniões públicas promovidas pela Câmara Municipal, de modo a estar com conhecimento para informar à população;

XX – manter atualizado o serviço de perguntas e respostas frequentes (FAQ) no Portal da Câmara Municipal;

XXI – executar as atividades pertinentes ao Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e da Resolução nº 91, de 18 de junho de 2013;

XXII – executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou cometidas pela Mesa Diretora.

Art. 6º A ouvidoria deverá encaminhar a Mesa Diretora da Câmara, anualmente, relatório de gestão contendo, ao menos, o número de manifestações recebidas, o tipo de manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública na solução.

Art. 7º A função de ouvidoria será desempenhada por servidor efetivo da Câmara, que possua nível de escolaridade superior e certificação em ouvidoria.

Parágrafo único. Ao servidor designado para desempenhar a função é vedado exercer atividades político-partidárias.



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

Art. 8º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Paragrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da Câmara, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I Das regras gerais

Art. 9º As manifestações serão dirigidas a ouvidoria da Câmara e conterão a identificação do requerente.

§1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§2º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 10 A ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Art. 11 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto nesta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12 Os procedimentos de que trata esta Resolução são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 13 São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 14 A solicitação de certificação de identidade do usuário somente poderá ser exigida, excepcionalmente, quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 15 As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado mantido pela Câmara.

§1º A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível na página principal do sítio eletrônico da Câmara e em destaque.

§2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a ouvidoria promoverá a sua digitalização e a inserção imediata no sistema informatizado.



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

§3º Quando a manifestação recebida for sobre matéria alheia à competência da ouvidoria, essa encaminhará a unidade competente.

Art. 16 A Ouvidoria elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa final.

§1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis para providências necessárias.

§2º Sempre que as informações apresentadas pelos usuários de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação das informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias a contar da data do seu recebimento.

§3º A solicitação de complementação de informação suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§4º Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§5º A falta de complementação de informações prevista no §2º acarretará no arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§6º A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas/unidades responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de vinte dias, contados do recebimento pela área/unidade, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 17 A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei Federal nº 12.527/2011.

Paragrafo único. A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Art. 18 A Ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

Art. 19 As informações quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos desta Resolução e não obrigarão resposta conclusiva.

Paragrafo único. As informações que constituírem comunicações de irregularidades, ainda que de origem anônima, serão enviadas a área/unidade competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de:

- a) relevância;
- b) conter informações mínimas sobre as irregularidades;
- c) autoria; e,
- d) materialidade.



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 20 O elogio recebido pela ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Paragrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá a informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

Art. 21 A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Paragrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 22 A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Paragrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Seção III

Das denúncias

Art. 23 A denúncia recebida será conhecida pela ouvidoria na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitem a administração chegar a tais elementos.

§1º No caso de denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento a unidade apuratória competente, sobre os procedimentos que serão adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto a unidade apuratória, ou sobre o seu arquivamento.

§2º A unidade apuratória administrativa interna encaminhará à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º A ouvidoria deverá informar a Mesa Diretora, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

CAPÍTULO IV

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 24 A Câmara Municipal de Domingos Martins divulgará, permanentemente, em seu sítio eletrônico a Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados pela Câmara, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de avaliação e revisão periódica pela Administração da Câmara e pela Ouvidoria.

Art. 25 A Carta de Serviços ao Usuário da Câmara trará informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações referentes a:

- I – os serviços oferecidos pela Câmara;
- II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III – as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V – forma de prestação do serviço; e,
- VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço.

Art. 26 A Carta de Serviços ao Usuário será elaborada por uma equipe a ser designada pelo Presidente.

CAPÍTULO V

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 27 A Câmara Municipal de Domingos Martins deverá avaliar os serviços prestados, considerando os seguintes aspectos:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação de serviços;
- IV – quantidade de manifestação de usuário; e,
- V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviço.

Art. 28 A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita anualmente pela Câmara, por meio da Ouvidoria.

Parágrafo único. O resultado da avaliação será divulgado no sítio eletrônico da Câmara incluindo o ranking dos serviços com maior incidência de reclamação dos usuários no período referido no *caput*.



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

Art. 29 O resultado da avaliação auxiliará para reorientar e ajustar os serviços públicos, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento, divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30 A Câmara poderá realizar adesão a Rede Nacional de Ouvidorias com o objetivo de utilizar o sistema gratuito informatizado e integrado para recebimento de manifestações – o e-Ouv – e possuir direito a capacitação dos servidores em matéria de ouvidoria e simplificação de serviço.

Art. 31 A Mesa Diretora dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria da Câmara Municipal e suas respectivas atividades por meio da Gerência de Comunicação.

Art. 32 A Mesa Diretora garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria da Câmara Municipal.

Art. 33 A Mesa Diretora poderá baixar atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal.

Art. 34 Fica revogada a Resolução nº 1, de 28 de março de 2003.

Art. 35 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Domingos Martins, 7 de agosto de 2019.

DIOGO ENDLICH
Vereador